

1. カスタマーハラスメントへの基本方針

私たち名古屋平成看護医療専門学校は、すべての学生に「安心・安全」で「充実した学びの環境」を提供するため、教育の質の向上に努めています。学生や保護者、関係者の皆様のご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、暴言・暴力・過度な要求など、著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）については、教職員やその家族などを傷つける行為と捉え、学校として毅然と対応し、教職員の安全と教育環境の保護に努めます。

2. 学校内対応

カスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、対応方法や手順など必要な知識について、教職員への研修を実施しています。

また、悪質な迷惑行為を含むカスタマーハラスメントから教職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう、対応方針を策定し、組織的な対応体制を構築しています。

さらに、必要に応じて警察や弁護士などの外部専門家と連携し、より適切な対応を行います。

教職員の心身の健康にも配慮し、アフターケアの体制も整えています。

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

名古屋平成看護医療専門学校は、学生に質の高い教育環境を提供するため、保護者や関係者からのご意見・ご要望には真摯に対応します。

一方で、教職員に対して精神的、時間的、物理的な危害を及ぼす、または及ぼしかねない行為、SNS 等での教職員個人や学校の尊厳を傷つける行為や名誉棄損行為または教育環境を害する行為、いわゆるカスタマーハラスメントに対しては、以下の対応を行います。

- ① カスタマーハラスメントと判断される言動を確認した場合、行為を中止するよう申し入れを行います。
- ② カスタマーハラスメントと判断される言動を確認した場合、学校としての対応を中断します。
- ③ 教職員は、カスタマーハラスメントを受けた際、上司や管理者に報告・連絡します。カスタマーハラスメントを行う者に対しては、当該教職員ではなく、学校の管理者が対応します。
- ④ 対応する教職員が、物理的な危害はもちろん、精神的な危害、時間的な危害を受けたと認識した場合は、警察に通報することを指示しています。
- ⑤ カスタマーハラスメント被害が発生した場合は、発生した状況を客観的に検証し、再発防止策に取り組みます。

⑥ 学校運営に関わる取引先等でのカスタマーハラスメント行為の場合は、相手の企業・団体等に対して当該行為に関する情報提供を求め、その行為が法令及び学校の規範に照らして社会通念を超えると認識できる場合は、相手方に対して検証と謝罪、再発防止策の開示を求めます。

4. 学校外対応

カスタマーハラスメントに対しては、毅然と対応し、注意・警告を行います。状況に応じて警察へ通報するなど、法的措置を含む適切な対応を取ることがあります。また、学校との関係継続が困難と判断される場合、ご利用を制限する措置や、誓約書の提出を条件とするなどの対応を行うことがあります。

5. 関係者の皆様へのお願い

私たちは、すべての学生が安心して学べる環境を守るため、学校全体で取り組んでまいります。法令順守のもと、カスタマーハラスメント防止に向けた対策を推進してまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

6. カスタマーハラスメントの定義

学生、保護者、または第三者（取引先等を含む）から以下の行為があった場合カスタマーハラスメントと判断します。

1. 優越的な立場を利用した言動があった場合
2. 法令違反や社会通念上相当な範囲を超える要求があった場合
3. 教職員の就業環境や教育環境が害される場合

判断基準

- ① 暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷、名誉棄損等
- ② 脅威や恐怖を感じさせる言動
- ③ 過剰な要求（義務のない対応を求める等）
- ④ 暴力、器物破損、その他粗暴な言動等
- ⑤ 業務に支障を及ぼす行為（学内や電話を含む長時間の拘束、繰り返しのクレーム等）
- ⑥ 教職員専用スペースへの不正な立ち入り
- ⑦ 教職員を欺く行為
- ⑧ 学校や教職員の信用を損なう行為（SNS やインターネット上での投稿）
- ⑨ 金銭・返金等の要求
- ⑩ 学内等での他の学生や関係者への明らかな迷惑行為
- ⑪ 盗聴、盗撮、つきまとい行為

名古屋平成看護医療専門学校は、これらの行為に対し厳正に対応し、教育機関としての健全な環境を守ります。

※名古屋平成看護医療専門学校は、厚生労働省の「カスタマー時ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき方針を策定しています。

学校法人平成医療学園
名古屋平成看護医療専門学校
学校長 高木保子
制定日 2025年4月1日